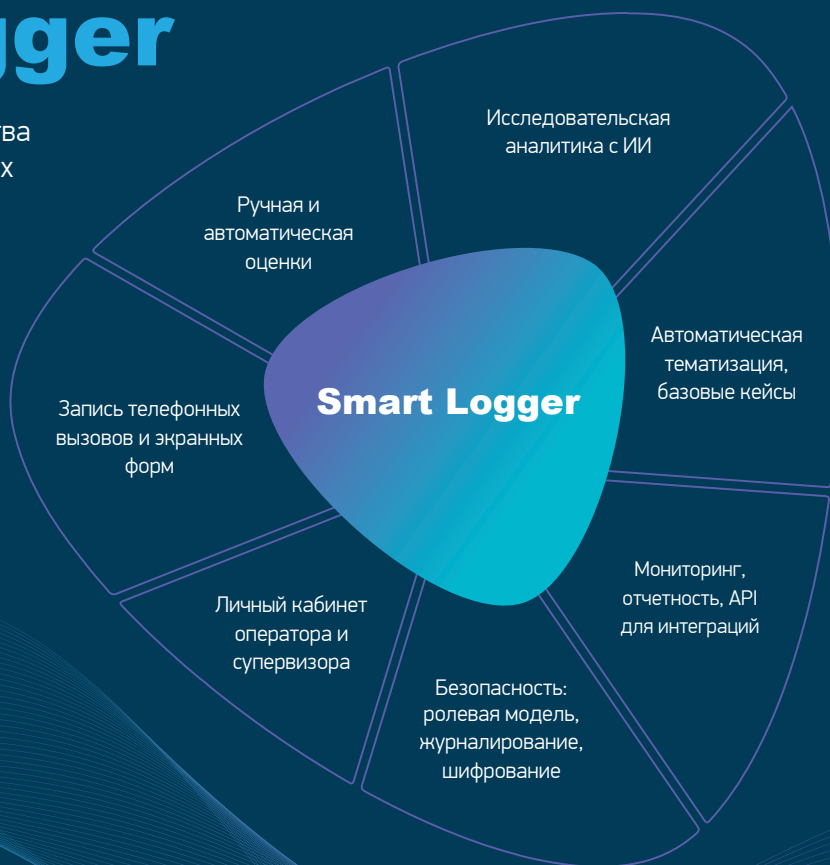


Комплексное решение для аналитики и управления коммуникациями

Smart Logger

Продукт для анализа и контроля качества коммуникаций в дистанционных каналах и точках обслуживания



- **Аналитика** в режиме, близком к реальному времени
- **Автоматический анализ** и обработка 100% коммуникаций с ботами и сотрудниками во всех каналах, включая очные взаимодействия
- **Гибкая система фильтрации** технических и речевых параметров, данных внешних справочников и тематик
- **Широкий набор инструментов** для разного уровня пользователей и экспертная поддержка
- **Поддержка собственных** технологий технологий группы ЦРТ, таких как распознавание речи и диаризация
- **Интеграции** с внешними источниками данных
- **Отечественное ПО с соблюдением требований безопасности**

Преимущества от внедрения



Снижение расходов без потери качества обслуживания

- Снижение среднего времени обслуживания
- Снижение доли повторных обращений
- Сокращение времени на обработку неголосовых контактов



Рост лояльности и удовлетворенности клиентов

- Выявление скрытых рекламаций
- Снижение процента обоснованных претензий клиентов
- Снижение оттока клиентов
- Повышение качества обслуживания за счет контроля скрипта



Повышение доходов

- Рост эффективности продаж
- Повышение эффективности дистанционного взыскания задолженности



Анализ маркетинговой информации

- Анализ реакции на маркетинговые акции, продукты, услуги
- Анализ восприятия конкурентов
- Анализ потребностей клиентов

Примеры эффективности использования

Рост продаж:

+15%

для крупного банка

+22%

для телекоммуникационной компании

Улучшение ключевых показателей:

-50%

обоснованных претензий на качество обслуживания для АКЦ

-18%

повторных обращений для банка



За развитие цифровых и финансовых технологий в банковском бизнесе



- Эффективное применение технологий
- Эффективное применение технологий в CX и Практика клиентской аналитики



Финансовые организации



Телеком



Пенсионные фонды



Торговля и услуги



Транспорт и логистика



Государственные структуры



Здравоохранение и социальные службы

16+

Все приведенные в материале количественные показатели улучшения качества работы не являются гарантированными, зависят от особенностей конкретной бизнес-модели и приведены исключительно в ознакомительных целях на примере ранее реализованных проектов, не являются обещанием достижения финансовой либо иной выгоды, а также не являются соглашением об уровне услуг либо иными установленными и гарантированными клиенту условиями обслуживания.

Москва

105120, 2-ой Сыромятнинский пер., д. 1
+7 495 669 7440
stc-msk@speechpro.com

Санкт-Петербург

194044, Выборгская наб., д. 45, лит. Е
+7 812 325 8848
stc-spb@speechpro.com



cep.speechpro.ru